



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

LINEAMIENTOS INSTITUCIONALES PARA LA ATENCIÓN PREFERENCIAL EN EL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL – ISER

1. Introducción y Marco Jurídico-Normativo

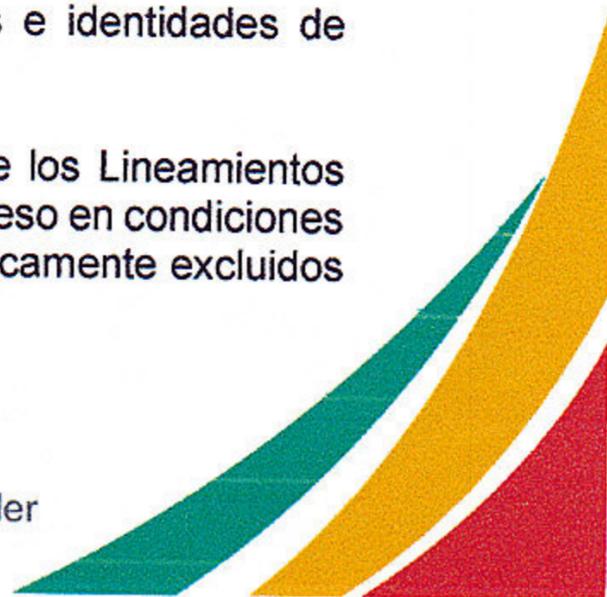
En cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, particularmente en sus artículos 1, 2, 5, 13, 23 y 209, y en desarrollo de los principios de igualdad sustancial, dignidad humana, participación ciudadana, prevalencia del interés general, moralidad, eficacia, celeridad, imparcialidad, publicidad, y derecho de petición, el Instituto Superior de Educación Rural – ISER, mediante la Resolución No. 849 del 6 de diciembre de 2023, adoptó la Política de Atención al Ciudadano, con el fin de establecer estándares orientados a garantizar el ejercicio pleno y efectivo de los derechos ciudadanos en condiciones de equidad y accesibilidad. Dichos lineamientos se encuentran articulados con el Manual de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato Digno, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, y se complementan con el marco normativo que regula el servicio público de atención al ciudadano, dentro del cual se destacan:

- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo);
- Ley 1618 de 2013, por medio de la cual se establecen disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad;
- Ley 1346 de 2009, que aprueba la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad;
- Ley 1482 de 2011, modificada por la Ley 1752 de 2015, contra actos de discriminación;
- Decreto 762 de 2018, que adopta lineamientos generales de la Política de Servicio al Ciudadano con enfoque diferencial;
- Decreto 410 de 2018, que adiciona al Decreto 1066 de 2015 la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de los sectores sociales LGBTI y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

La presente directriz tiene como finalidad el establecimiento de los Lineamientos Institucionales para la Atención Preferencial, garantizando el acceso en condiciones de igualdad real y no discriminación a personas y grupos históricamente excluidos



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co





ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

o en situación de vulnerabilidad, mediante la adopción de acciones afirmativas y mecanismos administrativos diferenciados.

2. Objeto

Establecer un marco de referencia técnico, jurídico y operativo para la prestación del servicio de atención al ciudadano bajo criterios de preferencia, inclusión, igualdad material, equidad y accesibilidad, de forma tal que se garantice un trato digno, respetuoso y diferenciado a las personas y grupos poblacionales sujetos de especial protección constitucional, en concordancia con el enfoque diferencial étnico, etario, de discapacidad, de género, orientación sexual, identidad de género y condición socioeconómica.

3. Alcance

Los presentes lineamientos son de **observancia obligatoria** para todos los funcionarios públicos, contratistas, personal docente, administrativo, de apoyo logístico y tecnológico, y demás colaboradores vinculados al ISER que participen en procesos de atención, comunicación, orientación o interacción con la ciudadanía. Aplica a todos los canales de atención del Instituto, incluyendo:

- **Atención presencial**, en la sede principal o en los centros tutoriales;
- **Atención no presencial**, a través de medios virtuales, telefónicos o digitales;
- **Trámites y servicios institucionales**, en sus fases de solicitud, gestión y respuesta.

4. Principios Rectores

Los lineamientos de atención preferencial se fundamentan en los siguientes principios, conforme al ordenamiento jurídico colombiano e instrumentos internacionales de derechos humanos:

- **Igualdad y no discriminación:** Art. 13 C.P.; Ley 1482 de 2011. Se garantizan derechos sin distinción alguna, y se adoptan medidas en favor de grupos discriminados o marginados. Todas las personas serán atendidas sin distinción alguna por motivos de género, orientación sexual, identidad de género, condición étnica, cultural, religiosa, física, mental o socioeconómica. Se promoverán acciones afirmativas para garantizar la igualdad material.



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

- **Dignidad humana:** Reconocimiento y garantía del valor intrínseco de toda persona, sin sujeción a tratos denigrantes o condiciones indignas. Todo proceso de atención debe reconocer y garantizar el valor intrínseco de la persona, evitando tratos discriminatorios, arbitrarios, ofensivos o denigrantes.
- **Enfoque diferencial e interseccional:** Reconocimiento las características particulares de ciertos grupos poblacionales diversidad social, cultural, física y mental, y adopción de medidas diferenciadas según múltiples factores identitarios o estructurales de exclusión, conforme al Decreto 762 de 2018 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional, adoptando medidas diferenciadas que permitan la equidad real en el acceso y disfrute de los servicios del Estado.
- **Accesibilidad universal:** Se garantiza la eliminación de toda barrera física, comunicativa, tecnológica o actitudinal que impida el acceso equitativo y efectivo a los servicios institucionales (Ley 1618 de 2013; Ley 1680 de 2013).
- **Participación efectiva:** Se propiciarán mecanismos para que la ciudadanía participe activamente en la formulación, evaluación y seguimiento de las políticas y procesos de atención Institucional, con garantía de intervención activa e incidente de los ciudadanos los servicios institucionales.
- **Calidad, eficacia y oportunidad:** Prestación de servicios con estándares verificables de tiempo de respuesta, satisfacción del usuario y adaptabilidad a contextos diferenciales.

5. Sujetos de Atención Preferencial

La atención preferencial será otorgada, de manera prioritaria y con enfoque diferenciado, a las siguientes poblaciones:

1. **Personas con discapacidad** (Ley 1618 de 2013; Ley 1346 de 2009);
2. **Adultos mayores** (Ley 1251 de 2008);
3. **Mujeres gestantes o lactantes;**
4. **Niños, niñas y adolescentes** (Ley 1098 de 2006);
5. **Víctimas del conflicto armado** (Ley 1448 de 2011);
6. **Grupos étnicos** (pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes, raizales, palenqueras y pueblo Rrom);
7. **Sectores sociales LGBTI y personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas** (Decreto 762 de 2018; Decreto 410 de 2018);



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

8. **Personas en situación de pobreza extrema, marginalidad o riesgo social**, conforme a los criterios de focalización del Sisbén y otras entidades.

6. Lineamientos y Estrategias para la Atención Preferencial

Para el cumplimiento efectivo de estos principios, el ISER adoptará las siguientes estrategias institucionales:

- **Diseño universal y adecuación de infraestructura física** con accesibilidad arquitectónica y señalética comprensible;
- **Establecimiento de ventanillas y turnos preferenciales**, con atención prioritaria en tiempo y acompañamiento diferenciado;
- **Capacitación técnica y humanística del talento humano** en enfoque diferencial, interseccionalidad, trato digno, derechos humanos, lengua de señas, lenguaje incluyente y gestión de la diversidad;
- **Ajustes razonables en medios y procedimientos**, conforme al artículo 6 de la Ley 1618 de 2013;
- **Dotación tecnológica accesible**, incluyendo apoyos técnicos.
- **Protocolos específicos de atención para sectores LGBTI**, conforme a los artículos 2.4.4.2.1.2 y 2.4.4.2.1.3 del Decreto 1066 de 2015, modificado por el Decreto 762 de 2018;
- **Creación de mecanismos de quejas, reclamos y seguimiento**, con énfasis en la **no revictimización** y la confidencialidad en el caso de personas LGBTI o en riesgo de discriminación.

7. Mecanismos de Seguimiento, Evaluación y Control

Para garantizar el cumplimiento de los presentes lineamientos, se establecerán acciones específicas de seguimiento:

- **Monitoreo institucional a través del Comité de Gestión y Desempeño**, integrando indicadores de gestión relacionados con la atención preferencial;
- **Observación y análisis del nivel de satisfacción** de los usuarios beneficiarios de este tipo de atención, mediante encuestas, buzones diferenciados, grupos focales y auditorías visibles;
- **Acción directa de la Oficina de Atención al Ciudadano** como responsable de coordinar, articular y consolidar la aplicación transversal del enfoque diferencial;
- **Participación del Comité de Inclusión Institucional**, como instancia asesora en la revisión, ajuste y mejora continua de las estrategias de atención inclusiva.



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co



ISER
Instituto Superior de
Educación Rural
vigilado Mineducación

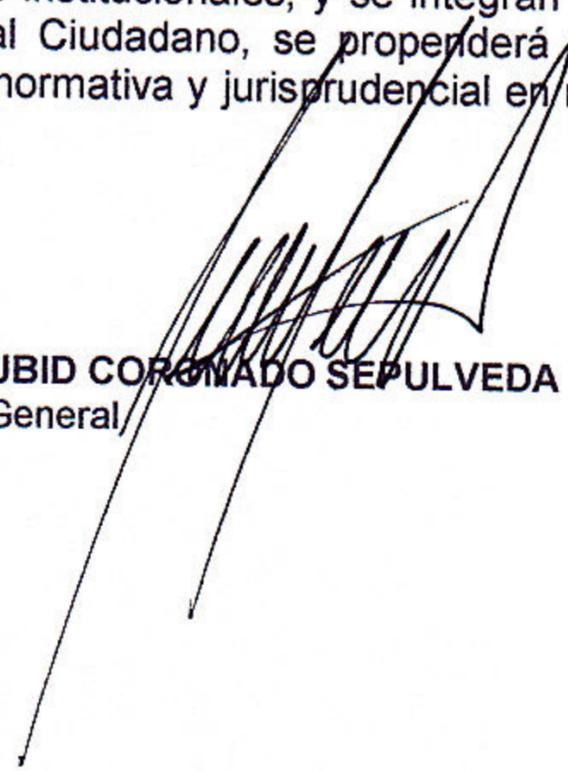
8. Instrumentos de Seguimiento y Control

La verificación del cumplimiento de estos lineamientos estará a cargo de:

- **Oficina de Atención al Ciudadano**, como instancia técnica de articulación;
- **Participación ciudadana activa**, mediante auditorías visibles, encuestas de percepción, buzones diferenciales y mecanismos de control social.

9. Disposiciones Finales

Los presentes lineamientos entran en vigencia desde su adopción y publicación en los medios institucionales, y se integran como parte constitutiva de la Política de Atención al Ciudadano, se propenderá por su revisión periódica conforme a la evolución normativa y jurisprudencial en materia de derechos humanos y atención diferencial.


GLORIA YUBID CORONADO SEPULVEDA
Secretaria General



www.iser.edu.co NIT: 890 501 578-4
Dir: Cll 8 # 8-155 B. Chapinero - Pamplona, Norte de Santander
Tel: 607 568 6868 E-mail: iserpam@iser.edu.co

